

学校编码: 10384

分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_

学 号: 13920121150456

UDC\_\_\_\_\_

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

**“志愿服务在医院”常态化管理初探  
——以闽南地区某三甲公立 A 医院为例**

**Research On Normalization Management of Volunteer Service in the  
Hospital —A Case Study a Top Three Public A Hospital in South Fujian**

庄鲤雯

指导教师姓名: 朱 仁 显 教 授

专 业 名 称: 公共管理 (MPA)

论文提交日期: 2016 年 4 月

论文答辩日期: 2016 年 5 月

学位授予日期: 2016 年 月

答辩委员会主席: \_\_\_\_\_

评 阅 人: \_\_\_\_\_

2016 年 4 月

# 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为( )课题(组)的研究成果,获得( )课题(组)经费或实验室的资助,在( )实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆

## 论文指导小组:

朱仁显	教 授
吴亚汝	副 书 记
范鸿达	副 教 授

## 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（        ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，  
于        年        月        日解密，解密后适用上述授权。

（        ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年        月        日

## 摘要

20 世纪 80 年代，志愿服务正式引入中国，成为构建和谐社会的重要领域。作为一项崇高的社会公益事业，志愿服务活动和志愿者组织在完善社会保障体系、推动精神文明建设等方面发挥了积极的作用。随着社会的改革发展，志愿服务也从原有的政治化、行政化、一体化走向了开放化、市场化和多元化。当前，志愿服务已被越来越多的国家所关注和倡导，并展示出强大的生命力和崭新的发展前景。我国于 2009 年由卫生部等多个部委组织发起了“志愿服务在医院”的活动，旨在为广大民众提供更加便利的医疗服务，保障群众生命健康，让更多的患者享受到导医导诊、健康咨询等免费的志愿服务。“志愿服务在医院”这样一项创新的活动，在改善医疗服务、促进医患和谐、实现医改总目标等方面发挥了重要推动作用的同时也出现许多新的问题，因此探索一条适合我国实际、科学、规范的“志愿服务在医院”常态化管理成为当前亟需解决的重要问题。

文章正是基于“志愿服务在医院”活动的发展现状、客观实际以及志愿服务等理论，以闽南地区某三甲公立 A 医院为例展开实证性研究。文章从志愿服务理论入手，研究闽南地区某三甲公立 A 医院开展“志愿服务在医院”活动的统计数据和实地调研资料，指出完善“志愿服务在医院”常态化管理的必要性。分析了西方国家、港台地区、国内部分城市等国内外典型经验和先进做法，进而对完善我国“志愿服务在医院”常态化管理得到启示。文章以闽南地区某三甲公立 A 医院为例，阐述了其发展现状、现有的机制、制度以及存在的问题，从制度、保障、队伍及信息化等层面分析“志愿服务在医院”活动存在问题的原因，最终提出构建完善、有效、科学的“志愿服务在医院”常态化管理的合理对策。

**关键词：**志愿服务在医院；常态化；管理

## Abstract

In 1980s, the voluntary service was introduced into China, which has become an important field of building a harmonious society. As a noble social welfare, voluntary service activities and volunteer organizations in improving the social security system, and promote spiritual civilization construction has played a positive role. With the reform and development of society, voluntary service from the original political, administrative, integration into an open, market-oriented and diversified. At present, voluntary service has been more and more attention and advocacy of the country, and show a strong vitality and a new development prospects. China launched the "volunteer service activities in the hospital" by the health ministry and other ministries and organizations in 2009, to provide more convenient service to the broad masses of the people, to protect people's lives and health, let more patients to enjoy medicine guide, health counseling and other free voluntary service. Such an innovative activity as the "Volunteerism in the hospital" in improving health services, promoting harmony between doctors and patients, to achieve the overall goal of health reform has played an important role in promoting the same time there are many new problems, so for China to explore a reality, scientific, standardized "volunteer service in hospital" normalization management has become an important problem to solve urgently needed.

The article is based on the "voluntary service in the hospital" activities of the development of the status quo, objective reality and voluntary service, etc., to the South Fujian area of a top three public A hospital as an example of empirical research. The article starts with the theory of voluntary service, carries out the "volunteer service in the hospital statistics activities and investigation data of a A public hospital of South Fujian, points out the necessity of improving the normal management of the "voluntary service in hospital". Analysis of the western countries, Hong Kong and Taiwan regions, domestic and international typical experience and advanced practice, and then to get inspiration for improving a normal management model of "voluntary service in the hospital". Taking the southern region a top three public hospitals as a case, describes the development status, the existing mechanism,

system and problems, analysis the cause of “volunteer service in the hospital ” problem from the system, and information security, team level. Finally put forward the reasonable countermeasures of normalization management model, improve the effective and scientific "volunteer service in the hospital”.

**Key word:** Volunteer Service in the Hospital, Normalization , Management

# 目 录

导 论.....	1
(一) 研究背景及意义 .....	1
(二) 研究综述 .....	3
(三) 研究思路、方法和技术路线 .....	11
一、“志愿服务在医院”及其理论依据 .....	13
(一) 相关概念界定 .....	13
(二) “志愿服务在医院”的理论依据 .....	19
二、国内外医院志愿服务的经验借鉴 .....	23
(一) 国外医院志愿服务的经验与启示 .....	23
(二) 港台地区医院志愿服务的经验与启示 .....	27
(三) 国内部分城市“志愿服务在医院”的经验与启示 .....	29
三、闽南地区某三甲公立 A 医院“志愿服务在医院”实践.....	32
(一) A 医院“志愿服务在医院”及其发展环境 .....	32
(二) A 医院“志愿服务在医院”管理的积极探索 .....	34
(三) “志愿服务在医院”存在的问题及成因 .....	36
四、完善“志愿服务在医院”常态化管理的对策建议.....	41
(一) 建立健全制度保障 .....	41
(二) 制定常态化管理配套措施 .....	42
(三) 以人为本建设全民参与机制 .....	45
结束语.....	47
(一) 研究的创新点 .....	47
(二) 研究不足与展望 .....	47
参考文献.....	49
致 谢.....	51

## Contents

<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
(I) Background and significance of the research .....	1
(II) Review of research .....	3
(III) Research ideas、 methods and technology roadmap.....	11
<b>I. “Voluntary service in hospital” and its theoretical basis .....</b>	<b>13</b>
(I) Definition of related concepts.....	13
(II) Theoretical basis of "voluntary service in hospital" .....	19
<b>II. Experiences of domestic and overseas hospital volunteer service</b>	<b>23</b>
(I) The experience and Enlightenment of hospital volunteer service in foreign countries.....	23
(II) Experience and Enlightenment of hospital volunteer service in Hong Kong and Taiwan .....	27
(III) Experience and Enlightenment of "voluntary service in hospital" in some cities in China .....	29
<b>III. Practice of voluntary service in the hospital of a top three public A hospital in South Fujian .....</b>	<b>32</b>
(I) A hospital "voluntary service in the hospital" and its development environment.....	32
(II) Active exploration of "voluntary service in hospital" management of A hospital.....	34
(III) Problems and causes of "voluntary service in hospital" .....	36
<b>IV. Countermeasures and suggestions on improving the "voluntary service in hospital" normalization management .....</b>	<b>41</b>
(I) Establish and improve the system guarantee .....	41
(II) Develop normal management supporting measures.....	42
(III) People oriented construction of the whole people participation mechanism..	45
<b>Conclusion .....</b>	<b>47</b>
(I) Innovation of the research .....	47
(II) Insufficient research and prospects .....	47
<b>References.....</b>	<b>49</b>
<b>Acknowledgements.....</b>	<b>51</b>



## 导 论

### （一）研究背景及意义

#### 1. 研究的背景

首先，践行“志愿服务在医院”活动具有非常关键的必要性。随着经济的发展，社会的进步，医学实践受到更多的重视和关注，传统生物医学模式得到前所未有的进步，逐步转变为集生物、心理、社会为一体的现代化医学模式，<sup>①</sup>人们不再满足于对疾病的防治，而是更加强调关心病人，关注社会，注重技术与服务的共同提高。在医院这样一个社会关系多样性的环境中，医疗活动已经不再仅仅局限于单一的疾病防治，而是将生物学、心理学、社会学等内容有效结合的具体实践，是一种综合、全面的医学体系。面对日益增长的群众医疗需求和复杂多元的社会形态，要从根本上解决这些问题，仅依靠医护人员是远远不够的。<sup>②</sup>让志愿服务工作进入到医院体系中，充分发挥志愿者的力量，一方面能够促使现代医疗技术有效融入到人类精神文明之中，另一方面能够推动医学实践的开展。2015年的全国两会提出新医改，进一步明确和强调了公立医院的公益性质。当前，越来越多的人开始关注医院志愿者队伍的发展前景，从“陌生”到“看好”，从“观望”转变为“行动”，这些都为开展“志愿服务在医院”活动营造了更宽松的背景。显然，如何加速推动“志愿服务在医院”的常态化管理已成全社会共同的思考和当务之急。

其次，医院发展面临管理体制改革的瓶颈。我国从2009年开始实施医疗卫生体制改革，并开展了一系列的试点工作，当前正处于改革的重要时期。医院作为整个医改工作的主战场，鉴于其社会地位的特殊性和复杂性，存在着许多社会突出矛盾，在实践的过程中，“看病难”、“看病贵”等问题层出不穷，仍没有得到根本性的解决，这也直接导致医院公益性质“变味”，政府和社会都极为关注。而“志愿服务在医院”活动作为医院功能的有效补充，正是建立在志愿、

---

① 关婷 周庆环 郝徐杰 王杉. 我国三甲医院志愿服务现状调查与分析[J]. 中国医院, 2013, 4(4):5-7.

② 关婷 周庆环 郝徐杰 王杉. 我国三甲医院志愿服务现状调查与分析[J]. 中国医院, 2013, 4(4):5-7.

无偿的基础上，坚持志愿服务的根本理念，体现了社会关爱，用实际行动加强医院与病患之间的了解和沟通，有效弥补医院公益性质不足的缺陷，缓解了医疗体制改革带来的矛盾，有助于展示医院为民服务的形象，提高社会满意水平，促进整个医疗体系的改革与发展。

第三，将志愿服务引入医疗卫生领域有利于缓解新时期下的医患关系。<sup>①</sup>新形势下，医患关系已经成为了社会矛盾中最为突出的问题之一，医生与患者之间的和睦、信任、理解的和谐关系正面临着巨大的考验。而志愿服务所提倡和崇尚的人与人之间的友爱、互助的核心理念正是与医患之间和谐关系的相呼应。志愿服务具有鲜明的无利益性质，其所扮演的中立角色更是直接成为了医患两者间沟通和信任的桥梁，帮助和推动了建立起医生和患者、社会公众间有效的沟通渠道，缓解了医患的紧张关系，改善了医疗环境，对推进医患诚信建设具有重要的意义。

最后，完善“志愿服务在医院”常态化管理也符合我国社会保障体制改革的目标及方向。改革开放以来，我国经济取得前所未有的发展，社会保障体制改革稳步推进，取得了巨大成就，但仍然存在许多亟待解决的问题。比如，长期存在的城乡二元结构，致使城乡、地区、人群之间可享的公共服务差距较大，全社会基本公共服务的供给层次和保障水平普遍较低，存在社会保障制度不完善、服务管理不规范、城乡发展不平衡等问题。面对如此艰巨的任务，政府有时往往力不从心，志愿服务恰恰能够成为新时期下公共服务供给和社会保障建设的有益补充。<sup>②</sup>将志愿服务融入到社会保障建设之中，能够有效弥补部分社会特殊人群对物质、服务和精神等各种需要，完善“志愿服务在医院”常态化管理，能弥补患者这个社会特殊群体在物质、服务和精神方面的需求，对进一步健全我国社会保障体系具有重要的促进作用。

基于上述的情况，需要进行进一步思考的是：如何有效构建“志愿服务在医院”常态化管理？正是基于以上认识和思考，笔者选取闽南地区某三甲公立 A 医院进行研究，结合该医院开展“志愿服务在医院”的实际情况，分析问题，剖析原因，以期形成构建“志愿服务在医院”常态化管理的新思路、新策略。

① 火熾.开展志愿服务 共建医患和谐[J].江苏卫生事业管理,2014(2):77-78.

② 罗公利 肖强等著.青年志愿服务长效机制建设研究——以山东省大学生志愿服务为例[M]. 经济科学出版社, 2014:6.

## 2. 研究的意义

研究“志愿服务在医院”常态化管理，不但是社会发展的迫切需求，而且具有至关重要的理论意义和现实意义。

一是拓展和延伸了研究志愿服务的领域和内容。文章选取了闽南地区某三甲公立A医院作为研究例子，以“实证研究-发现问题-分析问题-提出策略”为基本逻辑思路，形成论文结构，采用过程分析方法，研究“志愿服务在医院”的界定、现状以及存在的问题，综合考虑法律法规、政府机制、政策、制度等进行全面分析，提出“志愿服务在医院”常态化管理构建应该采取的对策和措施，从而弥补前人研究内容不够全面、整体的缺陷。

二是一定程度充实完善了志愿服务理论体系。作为一种非政府服务行为，“志愿服务在医院”旨在鼓励医院志愿者可以充分发挥自身优势，将知识和技能运用到为患者服务的实践活动中，积极奉献力量到社会公共服务，传递正能量，切实保障和服务社会特殊群体的需求。因此，以医院志愿者为视点，运用管理学、人文学、社会学、教育学等原理，系统阐述“志愿服务在医院”基本理论、典型经验、制约因素，对策建议等，希望本文的研究能够对志愿服务常态化管理起一定的指导作用，为理论研究者进行相关研究提供一些参考。

三是本研究以闽南地区某三甲公立A医院为例，分析该医院“志愿服务在医院”管理的现状特点，理论分析和统计分析相结合，在学习和借鉴国内外各地志愿服务成功经验的基础上，结合该医院“志愿服务在医院”管理的具体实际，提出完善“志愿服务在医院”常态化管理的发展对策，有助于引导“志愿服务在医院”实践，促进和谐社会建设，推动志愿服务事业不断发展，为经济社会发展做出积极贡献。

## （二）研究综述

随着国家对志愿服务的高度重视和“志愿服务在医院”工作的持续开展，志愿服务长效机制和“志愿服务在医院”管理等问题受到了政府和理论界的高度关注，不少相关研究成果相继出现，为我们进一步研究“志愿服务在医院”管理奠定了基础。从纵向看，前期学术领域关于“志愿服务在医院”的研究多

从宏观视角，研究内容较为全面，但研究深度不足。而近几年来，研究内容更加具体化，特别是“志愿服务在医院”管理实践方面的研究越来越深入，问题导向更加清晰，已受到国内外学者的广泛关注。

## 1. 国内外关于志愿服务的研究现状

### (1) 国外关于志愿服务的研究现状

志愿服务在国外特别是西方发达国家具有较长时间的发展经验。西方学者根据不同的视角对志愿服务做出了理论和实证研究，具体表现在如下几个方面：

一是对志愿服务涵义的界定研究。首先是对志愿者的概念定义。理查德·邦德（2012 年）<sup>①</sup>将志愿者定义为是不受法律约束和影响并且能够按照自己的意愿为他人服务的人。玛丽亚等（2008 年）则将其定义为在不求回报的前提下利用业余时间运用自身知识和技能进行公益服务的人。亦有其他学者认为，志愿者应当是主动自愿把个人时间、精力和技能等投入到一个为人服务的组织中并且不求物质或金钱回报的人。其次是志愿服务。约翰·威尔逊（2013 年）<sup>②</sup>提出志愿服务应当是无偿、自愿利用自身时间让其他的人、组织获得有用帮助的活动，同时强调此定义并非完全否定志愿者能从中获取利益，只是这些利益的性质还尚有必要进一步探讨。辛德和奥姆图（2013 年）认为自愿服务具有一定的计划性、前摄性和长期性，是在某段时间内以特定的责任实施的一项或一系列的集体性、正式化的帮助他人的活动。德鲁克（2009 年）提出志愿服务最为根本的特征就是以提升人们生活水平，改进一些潜在的生活品质，比如让人们获取知识、丰富和充实生活内容等。其本质是具有非常鲜明的利他性、长期性和公益性的。第三是志愿服务的功能。纽曼和鲁特（2007 年）认为自愿服务能够帮助人们提高主动性、自觉性，进一步开发自身的思维能力、执行能力和解决问题的能力。哈里森和柯比（2012 年）指出经常参与志愿服务能够帮助培养人的自信心，提升社会责任感，提高人际交往的能力。克拉里和辛德（20013 年）更简明地提出志愿服务体现在价值、理解、提升、职业、社会和保护等六大功能。

① 北京志愿服务发展研究会. 中国志愿服务大辞典 [M]. 中国大百科全书出版社, 2014.

② 马克·A·缪其克 约翰·威尔逊, 魏娜等译. 志愿者 [M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2013:5-7.

二是对志愿行为的研究。首先是志愿者的行为动机，西方学者就对此开展了长期和深入的研究。克纳安和戈德伯格伦提出，志愿服务是由利他主义、利己主义和社会动机共同组成的综合体。苏珊娜·兹默克（2007 年）提出志愿服务体现的是一种理想的社会形态。其行为动机方面，按利益角度可分为利他主义、利己主义和投资三种类型。而在动机分布上，又往往受到国家的经济发展水平的影响，社会经济水平较高的能够助长利他主义和利他主义，但是萎靡的经济环境则会一定程度强化投资动机。另外，一个国家的国情和社会认知度等也会对这三种动机产生较大的影响作用。其次是志愿者的行为方式。托马斯 P·奥图尔（2014 年）等人通过对匹兹堡大学的学生的自愿服务行为进行研究分析，总结出了两种主要类型：一种是因特定要求而进行的志愿服务，另一种是没有任何特殊规定条件的志愿服务。研究结果表明，第一种情形下的学生比第二种更会去参与到志愿服务中，而学校通过举办辅导班、组织课外活动等有利于学生参与志愿服务和提高学生社会责任。杰弗里 A·麦克利兰和杰姆斯·尤里斯（2014 年）在自愿和被迫两种行为基础上对自愿服务进行了深入研究和分析，结果表明，如果把自愿服务结合到学校的教学课程中，学生就更容易接受和参与到服务活动中，且对培养学生的社会认知情感具有更大的积极作用和效果。该研究表明在教育的视角上，由学校牵头发起的志愿服务对于培养学生各项能力具有深远的实际意义，并提出学校可以适当地把志愿服务加入学生的常规学习课程中。一般而言，由学校发起组织的志愿服务教育活动更容易得到政府和社会的支持，通过参加社会服务，学生不仅更够增强自身社会责任感，还可以进一步了解政府的工作方式。

三是对志愿服务的管理研究。首先是志愿者管理。凯瑟琳和苏珊在人力资源管理理论的基础上对志愿服务进行了深入的分析。特别是在志愿者的招募方面，提出了要根据志愿者的知识水平、技能和工作经验，因人定岗，根据每个人的特点合理安排工作内容，最大化地发挥志愿服务作用，做到才能尽用。同时，为了更好地做好志愿队伍的管理，还制定了专门的报表统计和计划管理表格。约翰 E·派恩斯（2007 年）针对公益性组织在招聘、甄选、培训、评价和管理等方面进行了深入研究。詹姆斯和凯瑟琳（2012 年）、休和史蒂夫（2011 年）、南希（2013 年）重点对志愿者的领导和管理展开研究，尤其是在人员的

招募、培训、指导、激励等方面作了全面深入的探讨。其次是志愿服务的管理。艾斯纳等（2012 年）对志愿服务管理的关键作用和必要性进行了细致的深入研究。研究认为，一旦没有对志愿服务进行有效管理，随着时间推移，越来越多的志愿者就不会继续参与到志愿服务活动。因此必须要重视志愿服务的日常管理，形成常态化，才能从根本上防止此类问题的出现，比如，要尽可能让服务项目和志愿者的能力相适应，加强服务指导，重视业务技能培训，认可志愿者的贡献等。南希（2013 年）在非营利性组织的管理角度，对志愿服务的管理进行了深入研究，首先要对服务项目进行规划、评估和设计，开展市场调查；然后还要对志愿岗位进行宣传、制定招募方案、培训、指导、激励、项目评估等。

①

## （2）国内关于志愿服务的研究现状

相比于西方国家，我国志愿服务在实践上要远远早于理论的形成。国家铁路系统共青团委在 1993 年率先成立了青年志愿者队伍，从此我国志愿服务正式拉开序幕，不断发展和前进。也正是那年开始，学术理论界开始关注志愿服务领域的理论体系建设。

一是对志愿服务概念界定的研究。首先是志愿服务的定义。丁元竹将志愿服务定义为是不以获取回报为前提，志愿者主动将自身的时间和业务技能投入到为他人服务中，甚至是为社会发展、人类进步作出贡献而开展的活动。在台湾地区，志愿服务者被社会民众叫做是“志工”，在香港则被叫做“义工”，其服务行为称为义务工作。香港政府有关部门将义务工作的含义解释为是任何人在不以获得报酬的前提下，自愿将时间和精力贡献给社会建设和发展而做出的无偿服务行为。中国青年志愿者协会亦对其含义进行了明确的解释，指是任何社会成员自愿把自己的时间和精力奉献到改善社会环境，推动社会进步的的工作中而主动进行的服务，且这些服务是不以获取利益为基础的。其次是志愿服务的作用。梁绿琦全面总结了志愿服务在教育和培养学生方面具有的关键作用，认为志愿服务是加强学生思想教育的重要举措，有着较好的实际成效。同时还能帮助学生更好地融入社会工作，有利益进一步挖掘学生潜能，优化人力资源

① 肖强 罗公利.志愿服务研究综述[J]. 理论纵横, 2014(3):5-9.

的配置。乔安娜在阐述志愿服务的功能上, 主要根据社会效益、社会就业和经济效益等三个角度进行了系统论述和分析。王三意运用社会学理论对青年志愿服务的社会效能进行了全面的分析, 并主要从角色转变、社会转型、资源整合等多个方面进行论述。第三是志愿服务的分类。融燕、詹瞻将志愿服务按照实践型、技术型、区划型、公共活动型等来加以区分。穆青则住要是根据服务的方式、服务的对象、服务的目的等多个方面来分析和探讨志愿服务的类型和区别。

二是对志愿服务实证和案例研究。卢雍政<sup>①</sup>站在国家志愿扶贫项目的发展条件和扩大试点范围的工作历程等角度上, 对整个扶贫项目的规划和实施进行了论述; 并将参加扶贫项目的一些志愿服务经验和体会编制了出来, 对青年志愿者们在贫穷地方获得的锻炼和培养的实践经验进行阐述, 同时将一些扶贫项目的材料整理成新闻向社会公开。安国启<sup>②</sup>对我国志愿服务发展的环境、条件和未来的出路进行全方位分析和阐述, 强调志愿服务是社会保障体系的一项极为关键的组成部分, 有利于社会和谐建设, 推动社会进步和产生一定的社会效益, 是建设文明社会, 提高国民素质和锻炼青年学生的重要方式。谭建光等<sup>③</sup>结合自身长期的志愿服务经验和理论基础, 采取案例介绍、分析报告和故事讲述等方式, 尝试对构建志愿服务体系的要件、内容和手段等进行系统性的分析和概括, 尤其是在运用全国各地丰富的成功实践经验, 对构建志愿服务体系存在的一些关键性问题和解决策略和措施提出了自己的意见和建议。

三是志愿服务动机和管理研究。吴鲁平<sup>④</sup>运用访谈的形式, 结合定性研究方法, 对志愿服务的动机进行了分析和探讨, 并从责任、发展和情感等角度对志愿服务动机进行了分类。同时强调不能够刻意地去要求志愿者去作出奉献, 无条件投入服务活动中, 主要服务要量力而行而不是透支奉献。孙宝云等人<sup>⑤</sup>通过将我国志愿服务与西方国家进行对比和分析发现, 我们大多数民众都是把志愿服务简单地理解为助人为乐, 认为是对社会的无私付出, 是人类善良的体现, 注重的是善意的动机。如果志愿者存有攫取私利的行为, 就会被当作是背叛志

① 卢雍政. 中国青年志愿者扶贫接力计划[M]. 广州: 广东经济出版社, 1999.

② 安国启. 志愿行动在中国: 中国青年志愿者行动研究[M]. 北京: 中央文献出版社, 2002.

③ 谭建光 周宏峰. 社会志愿服务体系——中国志愿服务的“广东经验”[M]. 北京: 中国出版社, 2008.

④ 吴鲁平. 志愿者的参与动机: 类型、结构——对 24 名青年志愿者的访谈分析[J]. 青年研究, 2007(5).

⑤ 孙宝云 孙广厦. 志愿行为的主体、动机和发生机制[J]. 探索, 2007(6).

愿服务核心思想，甚至是将奉献作为人生目标，是价值取向的根本体现。而在西方国家，奉献仅仅只是价值取向中的一小部分，并不具有决定性作用，从产生的激励效果来看，可以说是最为举无轻重的因素之一。从人类的利益趋向行为来看，我们可以分为利己、利他、为己利他三种行为方式，且这三种都能够成为人们参与志愿服务的动力，具有激励效果。仅从人群覆盖程度来分析可以发现它们所能产生的效果是截然不同的，具有纯粹利己动机的志愿服务行为所实现的激励效果是最为显著的；为己利他的行为次之，也普遍存在的动机因素；而单纯的利他行为则是最为少的，很显然这种动机方式所覆盖的人群也是最少的。香港义务工作发展局总干事钟媛梵<sup>①</sup>提出，一个组织如果想要对志愿服务管理机制进行不断地健全和完善，就必须要先从以下几个方面着手做好：一是要提高工作人员对管理制度的认同度；二是要具备充足的后勤保障力量，包括补贴、培训、奖励等；三是采取多种方式去评价志愿者所作出的服务行为，肯定他们为社会所作出的努力和贡献。宋玉芳<sup>②</sup>率先对我国志愿者在奥运会等大型活动中的服务行为进行了全面性的研究和分析，并对志愿服务管理中的每个细节进行了系统的论述。在她看来，志愿者的管理具有非常重要的必要性，并对其特征作了细致的总结，认为整个志愿服务管理体系错综复杂，很难掌握其所处的环境，管理过程又多元多变，对服务的质量很难去量化评估。特别是在激励机制这个重点问题上更是提出了自己的独到见解，她认为管理机构可以采用多种方式去激发志愿者参与的动机，对于不同动机的志愿者因人设岗并加以引导，满足他们的要求，从而最大化的提高志愿服务的质量。

## 2. 国内外关于“志愿服务在医院”的研究现状

### （1）国外关于“志愿服务在医院”的研究现状

关于国外医疗机构志愿服务研究。较于我国，西方发达国家的志愿服务已经具备较长时间的发展，已基本建立了非常成熟和完善的管理体系。研究国外志愿服务发展情况不难发现其具有如下几个特征：一是志愿服务者的人口占比非常高。绝大部分都能有30%比例，有的国家达到了三分之二，从调查的数据来看，

① 钟媛梵. 香港特区志愿服务的发展与管理[J]. 志愿服务论坛, 2004(2).

② 龚万达. 志愿服务 20 年——中国志愿服务研究综述[J]. 辅导员工作研究, 2010(11):87-91.



Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.